お客様とカシオ

Responsibilities to Customers

お客様との関係性を大切にしながら市場に認められ、信頼される企業経営を継続していきます。

開発設計での取り組み

新しい価値を持った製品を開発し、新しい文化を創造する。「ゼロから1を生む」事が、カシオの開発です。

お客様満足度向上活動

お客様満足の向上を追求するため、三大CS活動の取り組みを強化しています。

お客様相談センターの活動／満足してお使いいただくために

お客様に末永くお付き合いいただくため、スキルの向上に努めるとともに、お客様の声を製品・サービスに活かしていきます。

製品の安定供給

製品需要の高まりに応えるグローバルサプライチェーンの強化に努めています。

知的財産の取り組み

知的財産を創出する仕組みづくりに取り組み、事業の競争優位性と自由度の確保および事業収益拡大を図っていきます。

品質保証

お客様に信頼され、安心してお使いいただくため、「誠実」を基本に品質向上に取り組んでいます。

サポート情報の提供・修理サービス

お客様に喜ばれ、安心してご利用いただけるよう、サポート情報の提供体制の改善とサービススキルの向上に努めています。

開発設計での取り組み

お客様のニーズを的確にとらえる製品企画と、それを実現させる高水準の技術。
その両輪により独創的な需要創造型製品を開発することを、カシオは推進しています。

社会を進化、生活を変える製品開発

カシオの開発思想は、「ゼロから1 を生み出すこと」。従来になかった製品を世の中に提供し、社会を進化させ、人々の生活を変える姿勢を創業当時から守り通しています。常に目指しているのは需要創造型の製品開発です。そのために必要となる優れた企画力、アイデア、そして独自性を磨くことで、絶え間なくあくなき進化を続けてきました。
また、お客様の潜在的なニーズをとらえ、新たな価値をもった製品を生み出すには、机上の着想だけでは実現できません。時には、開発を担当するエンジニアが過酷なフィールドに出て、実際に製品の真価を確かめることもあります。

開発担当者がフィールドで検証

一方で、グローバルな視野に立ちながら国・地域特有のニーズを的確にとらえた製品も開発・提供しています。インド式桁表示電卓は、千の位で区切った後、十万、千万と2 桁ずつ区切るインド式の桁表示を初めて電卓に採用。そして、中近東の音楽文化圏であるアラブ、マグレブ、ハリージ、イラン、オリエンタルといった地域特有の54 の音色、83 のリズムを搭載したオリエンタルキーボードも発売しています。そうした成長著しい新興市場に向けた積極的な提案も含め、カシオは世界中へ何千種類もの製品を送り出しています。

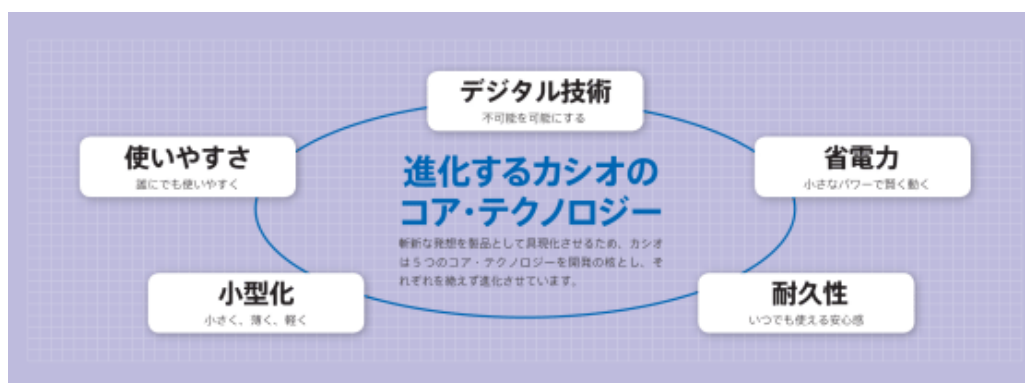
MJ-120D

インド式桁区切り表示

これらのユニークな製品企画を現実のものにし、競争力のある製品として完成するのは、さまざまな障壁を打ち破っていく高水準な技術力にほかなりません。カシオは先端技術の開発にも日夜取り組み、未知の分野の開拓に挑んでいます。

想像（アイデア）を現実にするコア・テクノロジー

カシオは、5つのコア・テクノロジーを絶えず進化させ、斬新な発想を製品として実現させています。

5つのコア・テクノロジー

人間中心設計によるユニバーサル・デザインの拡大

スキャナー一体型ハンディターミナルDT-X8

カシオではユニバーサルデザイン活動の目的を「使いやすさの品質向上」と定め、ISO13407に則った人間中心設計（HCD：ヒューマンセンタードデザイン）プロセスによる商品開発に取り組んでいます。また、人間中心設計の推進にあたっては、お客様の声や現場での行動観察から課題を設定し、評価検証を繰返す事により使いやすく、魅力ある商品を追求しています。
物流や小売の現場で広くご利用いただいているスキャナー一体型ハンディターミナルDT-X8の開発においては、物流現場での過酷な使用状況での使いやすさを追求するため耐衝撃設計を徹底。3.0m落下強度を実現するとともに、IP67に準拠した防塵・防水性能および氷点下20度での動作にも対応し、砂埃の多い場所・雨天時・低温倉庫などの現場でも活用できる性能を実現致しました。
さらに、作業用手袋をしたままでも指先にキーの感触が伝わりやすく確実な入力ができるようキートップ形状およびキーピッチに配慮し、快適な操作性を実現しました。

デジタル設計データをネットワークで共有

カシオの製品はすべてコンピューター上で立体設計され、デジタルデータとして蓄積されます。これらは回路図、部品データ、仕様書、生産日程表などのデータと併せて統合管理され、ネットワークで生産拠点や物流拠点と共有されています。これによってユーザーニーズや経済環境などの条件の変化に柔軟に対応できる体制を確立しています。

全社でデータを共有することにより、製品分野が異なっていても同じ働きをもつ回路や部品は統一し、調達コストの低減や組み立ての効率化を実現しています。品質面・環境面で問題が発生した場合でも、過去のラインアップまでさかのぼって部品交換の必要性を調べたり、特定化学物質の含有量など、環境に対する影響を全社単位で横断的に調べることも効率的にできるようになりました。

設計データは、カタログや取扱説明書の制作にも活用されています。設計データからは製品の立体図や断面図を生成できるので、新たに図を描き起こす必要がなく、制作のスピードアップとコストダウンに貢献しています。

柔軟な生産ができるプラットフォーム設計

電子辞書では、ユーザーごとのニーズに合わせて、多彩なラインアップと豊富なカラーバリエーションを展開しています。これらの多岐にわたる商品群を効率良く製造するため、各製品の共通部分をひとつの「プラットフォーム筐体」に統合しています。同じ部品を大量に発注してコストを下げることができ、工程の共通化によって製造効率も高まりました。

出荷直前に市場の状況を見て各製品を造る量を決め、プラットフォーム筐体に各コンテンツの書き込み、外観の仕上げ、梱包などを行います。これによって必要なモデルを必要な数だけ、短い日程で供給できます。

電子辞書のプラットフォーム化

知的財産の取り組み

カシオは知的財産活動を経営戦略に沿って研究開発部門・事業部門と連携して積極的に推進しており、その活動によってカシオの事業を守り企業収益への貢献を目指しています。

知的財産活動推進の方針・目標

カシオは技術経営力を高めるために中長期的な視点に立って、将来の事業を展望して研究及び開発を計画的に推進しており、研究開発で生まれた成果物を知的財産と認識して適正に管理・活用して収益の獲得に繋がるよう活動しています。

また、カシオは知的財産を企業の価値を評価する重要な尺度として位置付けており、知的財産活動を効果的に推進するために、以下の「知財目標」を掲げ、全社で知的財産の有効活用を推進しています。

知財目標
“カシオをより強い知財力を持つ企業に”

カシオは、次に揚げる目標の下、知財力強化に向けて邁進します。

・カシオを知財力の強い企業にする。
・強い知財力によってグローバルに技術・製品を保護する。
・強い知財力によって自由な技術開発・製品開発を保証する。

知的財産センターの役割

独創的でそれまでにない斬新な新技術・新製品の開発は、カシオ創業以来の開発姿勢であり、その成果物である知的財産を権利化して守ることは、企業としての競争力を左右する重要なテーマです。また同時に、カシオのブランドおよびデザインを権利化して摸倣品などから守ることも、企業としてのもうひとつの重要なテーマです。

知的財産センターでは、グローバルな権利化を目指し、権利化された特許権、意匠権、商標権などを活用して企業経営上の競争優位に立つことを役割として担っています。

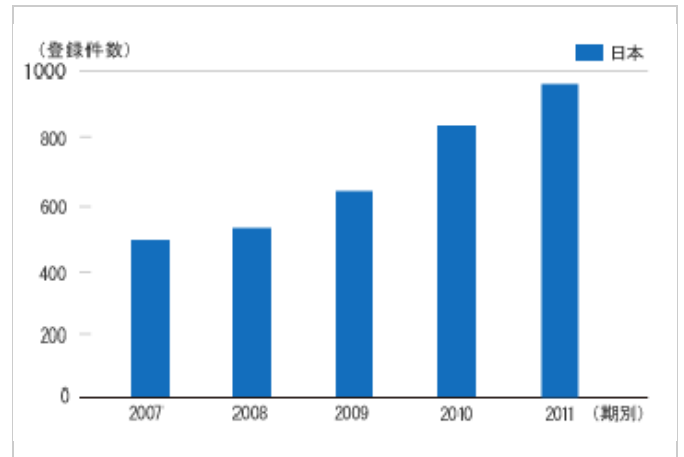
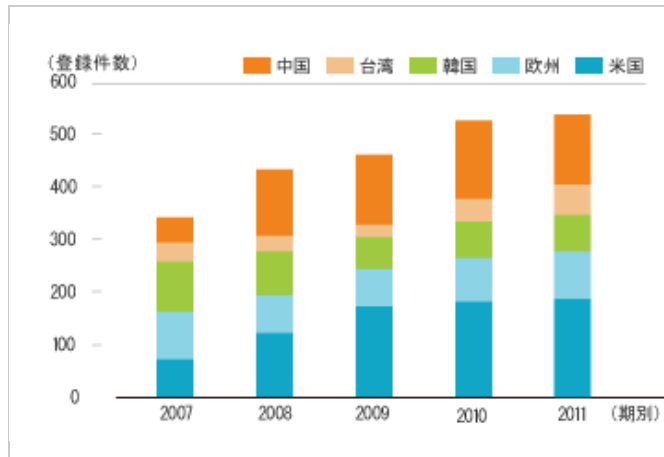
また、著作権、営業秘密など知的財産（権）あるいは無形財産全般について広く掌握し、第三者との間の契約締結や紛争解決も担当しています。

主な知的財産活動

カシオは、これまで蓄積した知的財産を積極的に活用し事業を守る活動を行うとともに、カシオが持続的成長をするために必要な研究・開発を継続的に行い、新たな知的財産を生み出せるように各種制度を整備しながら、さまざまな活動を行っています。

1. 特許出願・権利化活動

重点分野に対する出願・登録（選択と集中）による特許網の構築および、「質の向上」による有効特許の取得活動を積極的に推進しています。また、米国のみならず、中国、韓国、台湾などのアジア諸国におけるグローバルな特許出願・権利化活動にも取り組んでいます。

グローバルな特許ポートフォリオ

2. 知的財産権の活用

単に創出された発明などを権利化するだけではなく、事業の自由度の確保（他社からの攻撃を防ぐ）や、他社に対するライセンス供与（クロスライセンス含む）による収益の確保、また、知的財産を事業参入障壁として利用し、他社の参入を排除するなど、企業経営上の競争優位に立つための活動を行っています。特にカシオの模倣品に対しては厳しく対処しており、徹底的な排除活動を行っています。

3. 特許技監制度

優れた知的財産を継続的に創出させるために1994年にスタートした制度です。知的財産力の強化により事業の強化発展を図る目的で、技術理解度が高く、かつリーダーシップがとれる優秀な技術者を、「特許技監」として事業部ごとに配置しました。自部門内部の立場から知的財産センターと協力して自部門の知財力強化に取り組んでいます。

具体的な活動内容は、次のようなものがあります。

(1)自他社の技術動向・開発動向の把握をベースにした
　特許活動計画の策定および目標管理

(2)発明の発掘・ブラッシュアップ

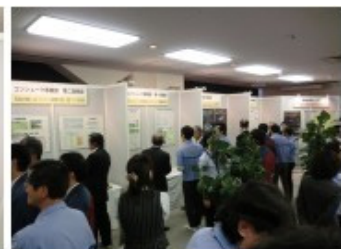
(3)出願の評価、事業方向に沿った権利化の方向性判断、権利維持の評価など

(4)他社の特許調査、特許回避、特許リスク管理

(5)知財を核とした新規事業の創出

特許技監会議開催の様子

4. テクノパワー

「技術開発者の活性化と技術の共有化と蓄積」を目的として、1992年にスタートした制度です。エンジニアの経営トップに対する成果発表の場や、優秀なエンジニアやデザイナーに対する表彰の場を設ける（知財成果を適正に評価し、それに対する褒賞を行う）ことで、誇りとやりがいをもって新技術へ挑戦する意欲を醸成しています。

テクノパワー開催の様子

5. 発明褒賞制度

カシオは、1968年より、社員の発明・創作の貢献に対する「褒賞制度」を設けており、発明・創作者のインセンティブを高めることで、社内技術者の新技術への挑戦意欲を隆盛する活力源としています。また、法律を遵守する立場から、2005年4月の改正特許法第35条（職務発明）の施行に合わせて、知的財産規程を改訂し、発明者が規程改訂に意見参加できる協議プロセス、発明者が褒賞額について異議を申し立てられる制度などの環境を整備しました。さらに、発明者の要望などを踏まえ2006年4月および2011年4月においても、規程改訂を行いました。

6. 知的財産教育制度

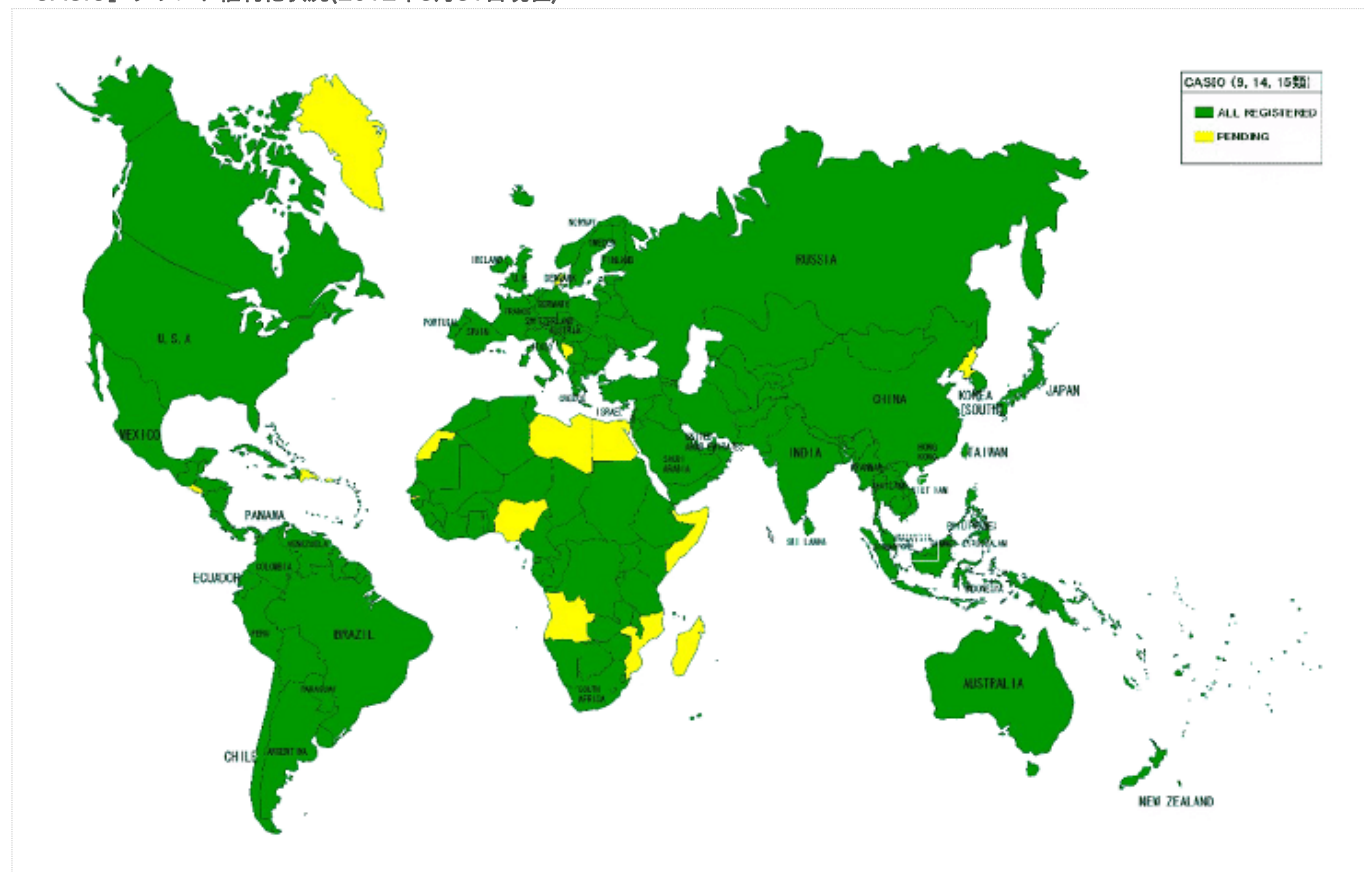
カシオは、強い知的財産を獲得する意識改革のために、社員の知的財産に対する理解・関心を深める知財セミナーの開催や、Webサイト（知財Webサイト内のコンテンツ）を活用した情報発信、知的財産協会や発明協会などの外部教育機関の活用など、さまざまな知的財産教育を推進しています。

7. ブランド支援活動

「CASIO」ブランドの権利保護

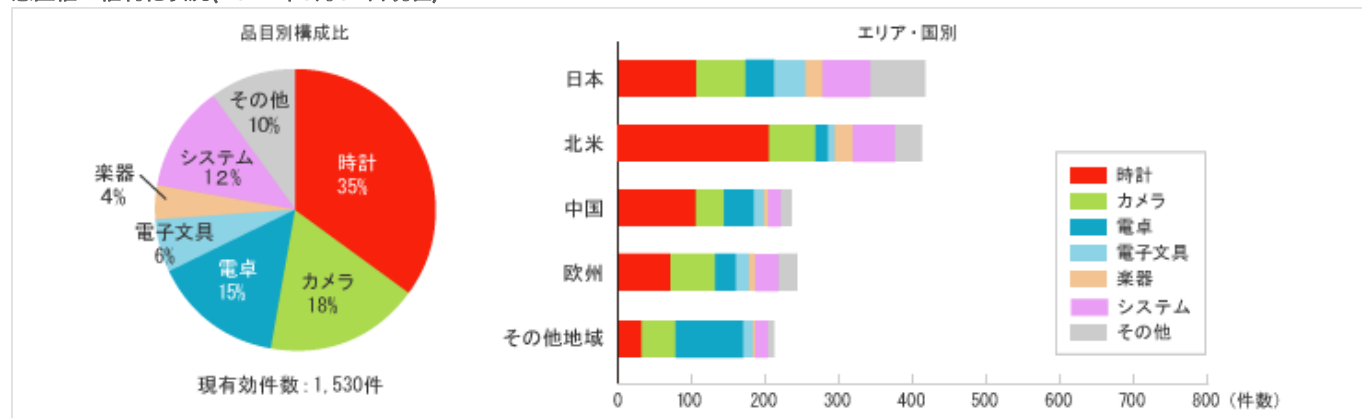
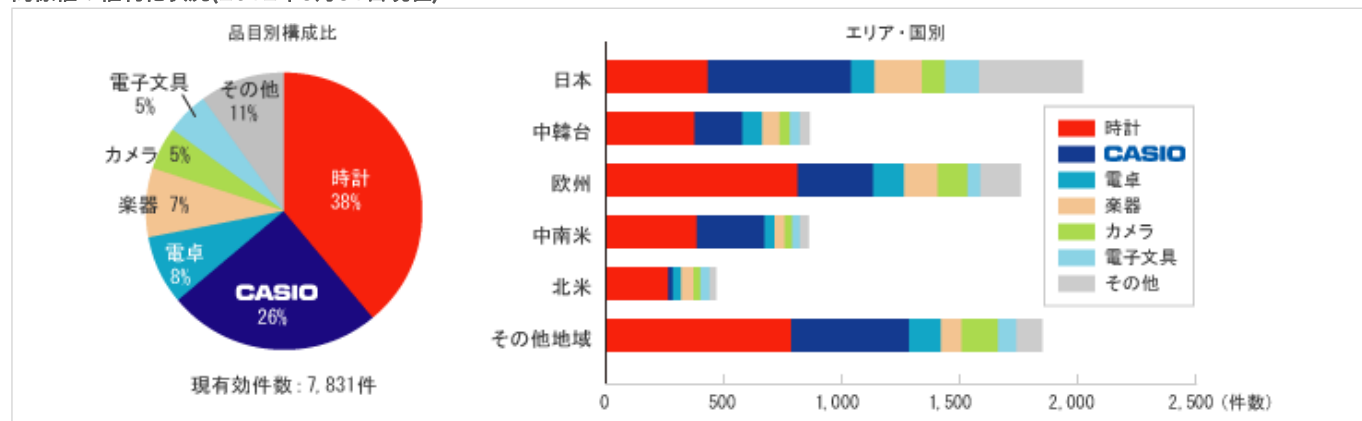
カシオは、グローバルな企業活動を円滑に遂行するために、事業品目を中心にワールド197カ国・2,024件の商標権で「CASIO」ブランドを保護しています。2009年には、中国当局により馳名（著名）商標に認定されました。

近年、「CASIO」の著名性に便乗した紛らわしい商標の他社商標出願が、中国やインドなどの新興国を中心に激増しているため、監視・権利化阻止活動を強化しています。

「CASIO」ブランド権利化状況(2012年3月31日現在)

緑色の国は、事業品目の分野で登録済み、黄色の国は一部分野で審査の遅延や、商標制度がない、あるいは政情不安で出願が受け付けられないなどの国々を示しています。

新規ネーミング、デザインのリスク回避と権利化活動

他社の意匠権や商標権の侵害リスク回避と同時に、自社の意匠権・商標権の権利強化による事業支援活動を、積極的に推進しています。

意匠権の権利化状況(2012年3月31日現在)

商標権の権利化状況(2012年3月31日現在)

模倣品排除による事業支援・消費者保護活動

時計・電卓を中心に模倣品が世界中に蔓延し、売上に大きく影響をおよぼしたため、2005年から全社レベルで模倣品対策会議を定期的に開催しています。模倣品対策会議では、被害状況・対策の優先・重点度を審議し、事業部・営業部の予算を投入して、中国香港やそれ以外の消費国における模倣品対策の強化に努めています。同時に、カシオ上海に模倣品対策専任を配置して、中国工場や税関での差し止めも強化しています。

お客様満足度向上活動

お客様満足の向上を追求するため、三大CS活動の取り組みを強化しています。

お客様満足度向上活動

CS（お客様満足）の向上を追求するために、2008年度より次の三大CS活動の取り組みを強化し、お客様の声を今まで以上により良い製品創りにつなげるために取り組んでいます。

1. **アフターCS** ： お客様からのご相談・ご要望に、迅速、的確、丁寧にお応えする活動の実践
2. **機能CS** ： お客様にご満足いただける価格･機能を追求する活動
3. **品質CS** ： お客様にご満足いただける製品品質強化を追求する活動

三大CS活動においては、お客様にご満足いただけるアフターサービスを提供するために、商品知識・修理技術・ご相談対応における各種スキルアップ施策を実行しています。特にアフターＣＳ活動に関しては、継続的にお客様の満足度を把握することが重要と考え、2010年度に確立したインターネットを活用した独自手法の調査を2011年度も実施しています。

また国内外の｢お客様の声｣を確実に社内に届け、関係各部署と一体になった改善活動を実施し、製品の機能改善(機能CS)に結び付ける活動についても継続的に取り組んでいます。

更に国内外のお客様から寄せられたご相談や製品の不具合の情報を収集・分析し、問題の早期発見・早期対応・再発防止に努めています（品質CS）。

品質保証

私たちは常にお客様の視点に立った新商品を作り出し、すべての業務に5ゲン（現場・現物・現実・原理・原則）主義で取り組んでいます。お客様からのご要望とご指摘に誠実・迅速に対応し、「信頼と安心」をお届けするよう「毎日改善」をしています。

品質保証

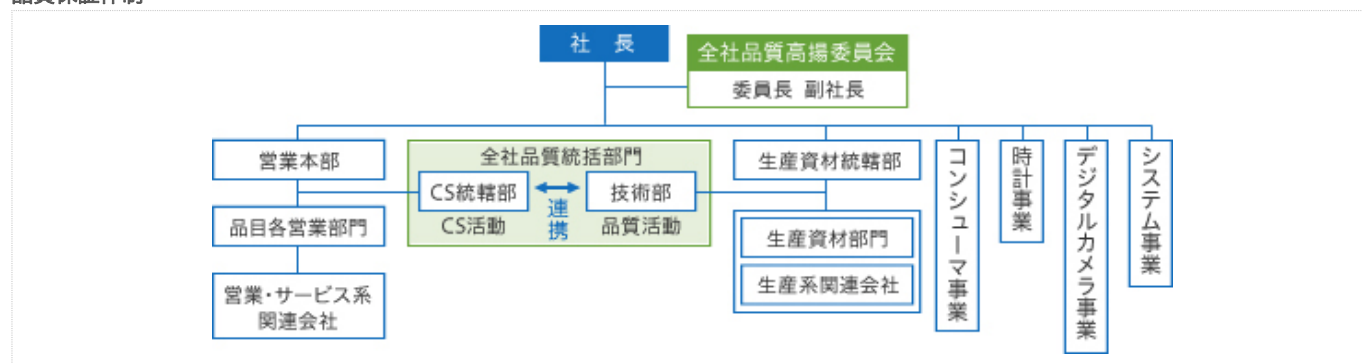
私たちの製品・サービスがお客様に「信頼と安心」をお届けするために、常に「お客様にとっての最善」を意識しながら、「毎日改善」に取り組んでいます。

カシオが取り組む品質保証とは

お客様に喜ばれる製品・サービスを提供するのはもちろんのこと、社会全体に受け入れられ、相互に発展していくことが大切だと考えています。そのために、製品そのものの品質にとどまらず、環境保全やリサイクルまで含めた全てを「カシオの品質」と位置付け、お客様にご満足いただける品質をお届けするのが品質保証の役割です。

品質保証体制

「カシオの品質」を実直に守り続けるため、そして更に高めるために、下図のような品質保証体制を構築しています。副社長を委員長とする全社品質高揚委員会を年２回開催し、品質の可視化、品質情報の共有化、品質方針・施策の決議などを行い、その結果を各事業部門の品質保証活動に展開しています。

品質保証体制

全社品質統括部門として、営業本部内の「ＣＳ統轄部」と生産資材統轄部内の「技術部」が連携し、開発系と営業系をしっかり結びつけることで、「お客様にとっての最善」を常に意識しながら、全部門が協力して、品質の確保に取り組んでいます。
品質を全ての業務の基本とする「品質絶対」を全社の共通意識とするには、経営トップや品質責任者の強いリーダーシップが不可欠であり、全社品質高揚委員会において、品質経営スキル向上のプレゼンテーションを行うなど、品質や安全に関する規制・規格への理解・周知や、技術ノウハウの習得を目的に教育を実施しています。
また、外部から講師を招いた講習会を開催するなど、品質に関する取組みのレベルアップや品質スキルの向上に努めています。
生産工場においては、品質マネジメントシステムＩＳＯ ９００１を活用して、ＰＤＣＡを実施し、製品をお使いのお客様に「信頼と安心」をお届けするため絶えず「毎日改善」に努めています。

ISO9001認証取得一覧

区分	認証登録拠点	初版登録日
国内開発・生産・サービス拠点	カシオ計算機 システム事業部 PS統轄部	1994年6月25日
	カシオ電子工業	1994年8月5日
	山形カシオ	1994年12月16日
	カシオテクノ	2004年5月21日
海外生産拠点	カシオ電子シンセン官渡工場	2002年3月22日
	カシオ電子科技中山	2006年10月26日
	カシオタイ	2012年7月13日

品質に取り組むにあたって

カシオでは、品質に取り組むにあたって、次のような基本的な考え方と方針を掲げ、品質活動の指標としています。

品質理念

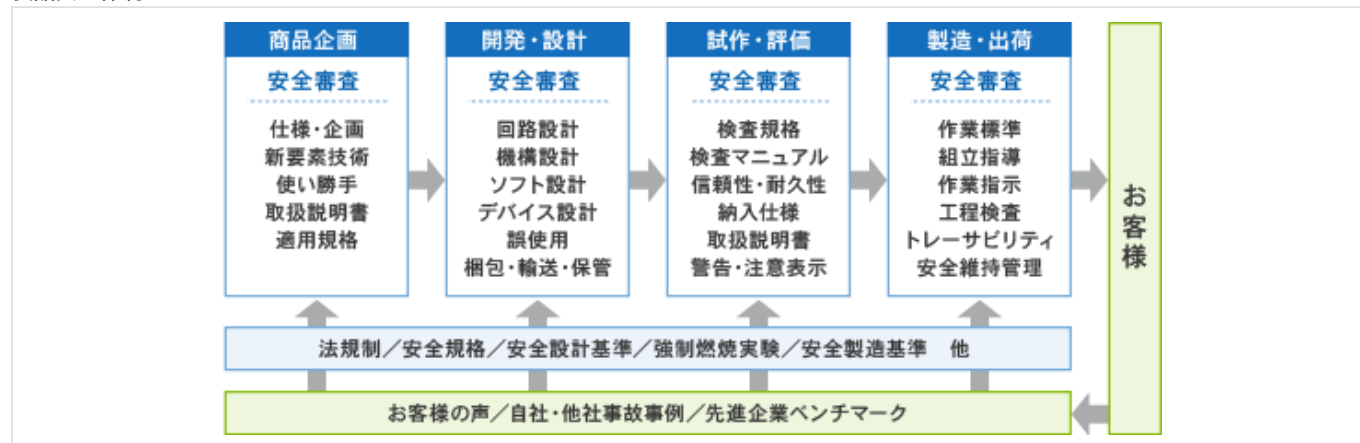
お客様に感動され、喜ばれる商品品質・サービス品質をつくり上げ、社員一人一人が品質を全ての業務の基本とする『品質絶対』の意識に基づき強い品質体制をつくり上げます。この事により企業の発展と社会への貢献に寄与するとともにお客様の『信頼と安心』を築き上げます。

品質経営方針

- お客様に感動され、喜ばれる商品とサービスを提供し、高い信頼と安心を得る事により、良い企業イメージをつくり出します。
- お客様からのご要望・ご相談に誠実・迅速に対応し、お客様の大切な声を商品とサービスに活かします。
- 全ての業務プロセスにおいて、5ゲン（現場・現物・現実・原理・原則）主義に基づいて行動し、業務の基本を守ります。
- 品質保証活動を信頼できるデータで定量的に把握、分析し、継続的な改善に繋げます。また、問題の共有化と未然防止、再発防止ができる品質情報体制をつくり上げます。

安心してお使いいただくために

品質の中でも、最も基本となる要素は「安全性」であると認識しています。カシオでは安全性に万全を期すため、下図のように商品企画～開発・設計～試作・評価～製造・出荷に至る各工程で安全審査を行い、徹底した品質のつくり込みに努めています。

製品安全体制

また、2007年5月14日に施行された改正消費生活用製品安全法の精神と主旨に則り、「製品安全に関する基本方針」を取締役会で決議し、それに基づき実際にとるべき行動を明確にした「製品安全に関する自主行動計画」を策定しています。
万が一、製品事故や品質問題が発生した際は、下図のように情報が迅速に伝達されるとともに、所管官庁への報告やお客様への告知、原因究明・是正処置・再発防止など、対処すべき手順を明確にして、適切に対応できる体制を構築しています。

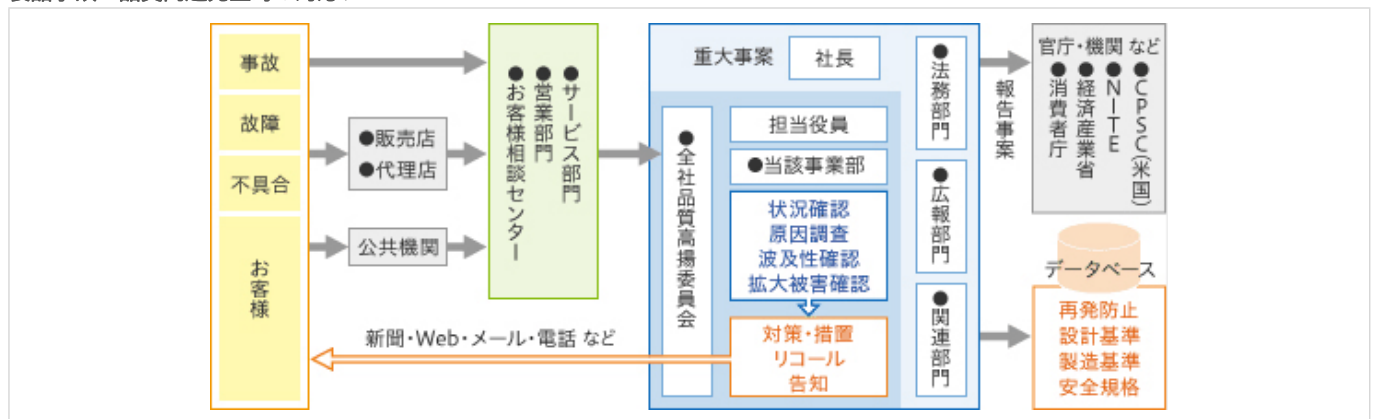
2011年度は、下記の2点について、ホームページの「製品に関する重要なお知らせ」に記載しました。

【製品安全に関する重要なお知らせ：１件】

- ａｕ携帯電話（2011年9月）
  電池パック内部で短絡が発生することで発熱・膨張し、発煙や溶解に至る場合があることを確認したため、電池パックの交換を実施。

【品質不具合に関する重要なお知らせ：１件】

- 電子辞書データカード（2011年6月）
  正常に動作しない不具合が確認されたため、カードの無償交換を実施。

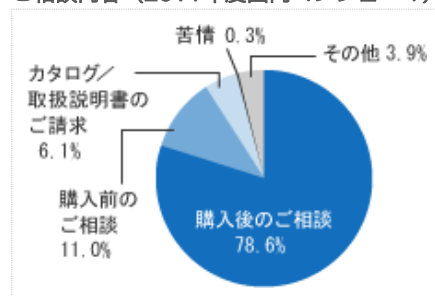
製品事故・品質問題発生時の対応フロー

※お客様に対する製品安全や品質不具合についての関連情報は、カシオホームページの「製品に関する重要なお知らせ」にてご案内しています。

お客様相談センターの活動／満足してお使いいただくために

お客様に信頼いただき、ライフパートナーとして末永くお付き合いいただくため、お客様とのコミュニケーションを大切にしお客様の声を製品・サービスに活かしていきます。

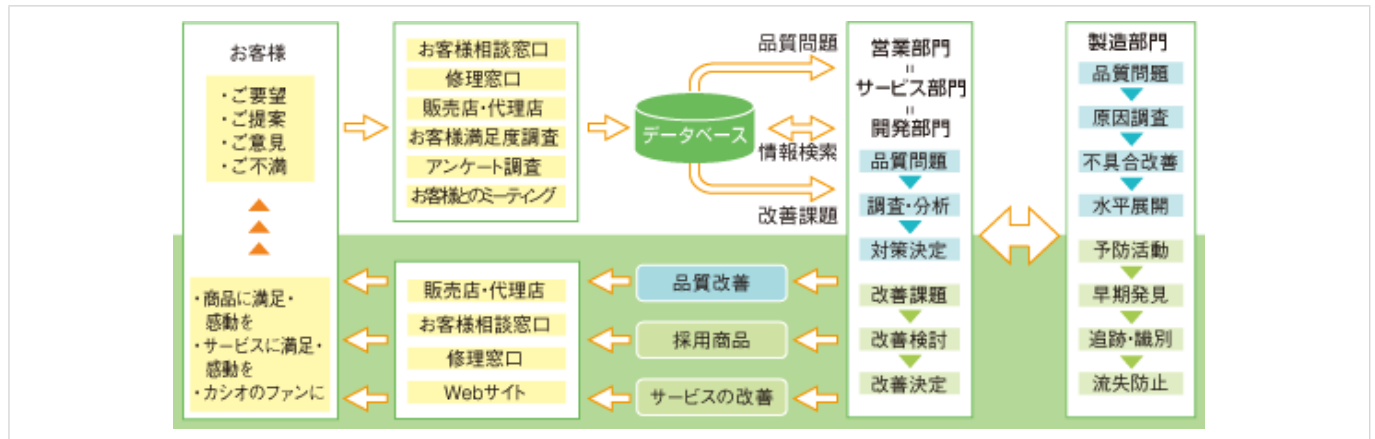
お客様相談センターの活動

お客様に信頼いただき、ライフパートナーとして末永くお付き合いいただくために、お客様相談センターではお客様からのご相談に対して迅速、的確、丁寧に真心こめてお応えし、お客様の「お困り事」を解決するよう努めています。
日頃より、お客様が望まれる有用な情報を適切にご提供できるようテクニカルやコミュニケーション、ライティングなど、主要なスキル向上のための教育プログラム拡充に取り組んでいます。また対応手順のドキュメント化、標準化を進め、応対品質の向上を図っています。
お客様からのご相談や苦情の内容は、「お客様の声」として重要に受け止め、寄せられた多くの声を分析の上、社内フィードバックを行い、お客様にご満足いただける製品やサービスに活かしています。
また、海外各地の現地販売会社にあるカスタマサポートセンターと連携を取ることで、全世界のお客様と良好な関係が築けるよう、その体制作りに努めています。

ご相談内容（2011年度国内コンシューマ）

ご相談品目(2011年度　海外/国内)

品目	2011年度	
	海外	国内
時計	39.4%	27.7%
デジタルカメラ	25.7%	17.9%
電卓	7.9%	3.4%
その他コンシューマ製品	9.5%	28.2%
システム機器	17.6%	22.8%
計	100.0%	100.0%

相談センター全景

お客様の声を製品・サービスに活かすフロー

満足してお使いいただくために

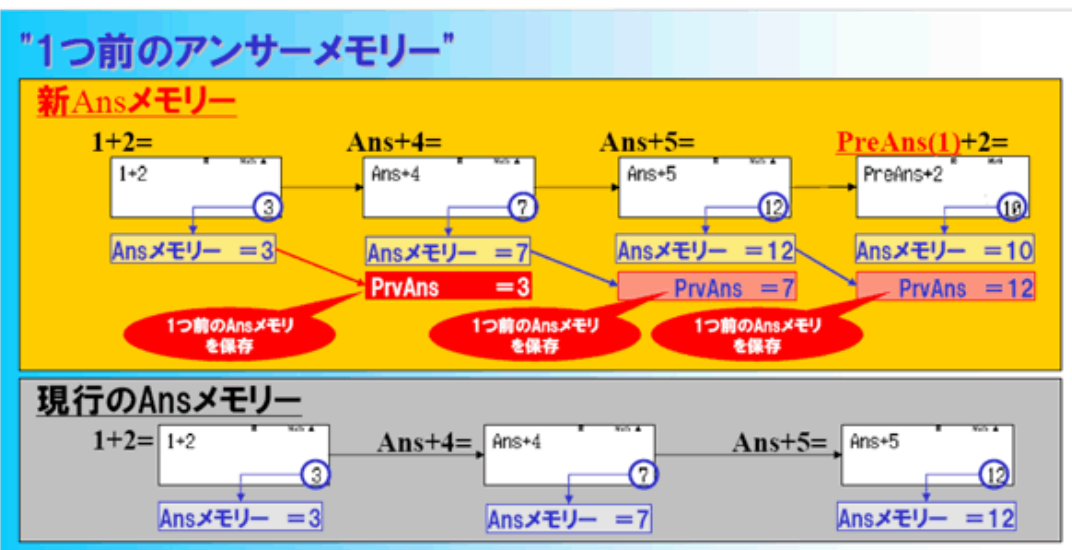
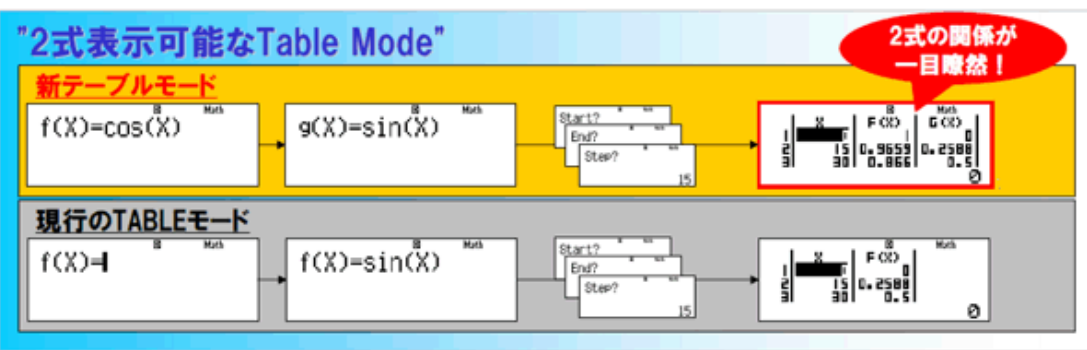
お客様の「声」は、私たちの製品改善になくてはならない大切な情報です。カシオでは定期的に満足度調査を行っており、お客様相談センターなどに寄せられるご意見も参考にして、より良い製品の開発、満足度の向上に努めています。

お客様の声を反映したデジタルカメラの改善事例

Global Teachers Meetingを活用した商品造り

数学教育研究に熱心な海外の先生を羽村技術センターや初台本社にお招きし、Global Teachers Meetingを2007年からほぼ毎年開催しています。この会議は先生方のご意見を製品へ反映し、実際の教育現場のニーズに即した商品で、現場の数学教育発展へ貢献することを目的としています。2011年度は、東日本大震災の影響により会議そのものは中止したものの、以前の会議を通じた現場からの熱い要望を元に、目覚しい経済発展を続ける南アフリカ向けの専用モデルの開発に至りました。開発に際しては、現地代理店を通じ、現場の先生との細かい仕様打ち合わせを何度も実施し、現地教育カリキュラムに準拠するより使いやすいモデルとなりました。おかげさまで一般関数電卓への搭載では世界初となる、ダブルテーブル機能、PreAns機能は、現地の教育関係者にも大変好評です。

関数電卓 fx-82ZA PLUS

Previous Answer Memory

Advanced Table Mode

Advanced Table Mode

OCEANUS取扱説明書が日本マニュアルコンテスト部門優良賞を受賞

2011年10月7日、OCEANUS（オシアナス）の取扱説明書が、一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会主催の日本マニュアルコンテスト2011において「冊子マニュアル　操作マニュアル第一部門　部門優良賞」を受賞し、表彰を受けました。

小型・多機能商品の取扱説明書は、「読む気にならない」「どこに何が書いてあるのか分かりづらい」と言われがちです。そこで、多機能なカシオの時計を十分に活用していただけるように、主に、以下の3点を改善しました。
（1）買ってすぐ使えるよう、最初にやってもらいたいことをマニュアルの冒頭に記載。
（2）情報を絞り込んで文章を削減し、読みやすいユニバーサルデザインフォントを採用。
（3）時計のイラストにおける線の濃淡を工夫し、見てもらいたい部分を強調。

コンテストの審査員からは、「小さいサイズにもかかわらず読みやすい」「きれいにまとめてあり品位を感じた」「検索しやすい」とのコメントを頂戴しました。
今後、この取扱説明書のフォーマットを、他の時計のジャンルにも展開し、お客様にカシオの時計をストレスなくご使用いただき、「カシオを選んで良かった！」と感じていただけることを目指していきます。

電波時計について

受信結果を確認する

❶時刻モードでⓑボタンを押すと、前回の受信結果を確認できます。

①秒針の表示と受信結果

Y(YES)	受信成功
N(NO)	受信失敗

❷ⓑボタンを押す、または何も操作をしないまま約1秒経過すると時刻モードに戻ります。

参考
受信が成功していても、その後に手動で時刻やカレンダーを変更した場合は、①秒針が「N」(NO)を示します。

43

イラストをシンプルに、操作に関係する部分を目立たせた。A7サイズでも読みやすくするため文章はなるべく少なくした

サポート情報の提供・修理サービス

お客様に喜ばれ、安心してご利用いただけるよう、サポート情報の提供体制の改善とサービススキルの向上に努めています。

Webサポートページ

365日24時間お客様のご都合に合わせてアクセスしていただけるWebサイトでは、お客様に製品を安心かつ快適にご使用いただくために、世界各地域向けのカシオWebサイトにおいて操作や修理に関する情報をはじめとするサポートなど、お客様の知りたい情報を１７カ国語でご案内しています。2011年度においては、国内向けカシオWebサイト上において、ページごとのアクセス数や滞在時間などの分析を行い、導線の短縮化により目的のページに辿り着きやすくするように改善いたしました。
今後も、継続的にページごとに監視・分析を行い、お客様が各窓口へお問い合わせする前にWebサイトで問題解決できるよう、継続的に改善および充実に取り組んでいきます。

お客様サポート Web サイト

お客様サポート画面

国内修理サービス

修理対応を担うサービス部門では「信頼できる技術」「迅速な対応」「適正な料金」の3つの柱でアフターサービスにおけるお客様満足度向上に取り組んでいます。

信頼できる技術

お客様の信頼に応え、ご満足いただけるサービス品質を実現するため、技術研修や社内競技会を通じて修理技術・商品知識・窓口対応の各スキル向上に努めています。
カシオ製品の修理を請け負っているカシオテクノでは、長年継続的に公的資格の取得に力を入れています。近年においてはITSSキャリアフレームワークを参考に部門別に設定した推奨資格で資格取得を促進しています。ドットコムマスターズなどインターネットの基礎知識を体系的に学習する資格については、全部門共通で必須とし、全従業員に取得を義務付けています。公的資格の取得は技術習得のみならず、人材育成の基盤と考え推進しています。

迅速な対応

一刻も早くお客様のもとへ修理完了品をお届けできるよう、修理時間の短縮に向けて、部品調達・修理体制・修理技術の業務改善に取り組んでいます。その一環として物流の便が良くお客様の多い関西圏の大阪でコンシューマ製品を修理するリペアセンターの2012年6月本格稼働設立に向けた準備をしております。このリペアセンターは現在北海道から関東までの東日本を担当している東日本リペアセンター

に匹敵する規模になります。またデジタルカメラ・電子辞書・時計の品目においては修理品をサービスステーションや販売店へ持ち込む時間的余裕のないお客様のために、パソコンにて修理受付が可能な「引き取りサービス」を2010年度より手数料を値下げした上でお客様へ積極的に推奨することで強化しており利用者拡大に努めております。

適正な料金

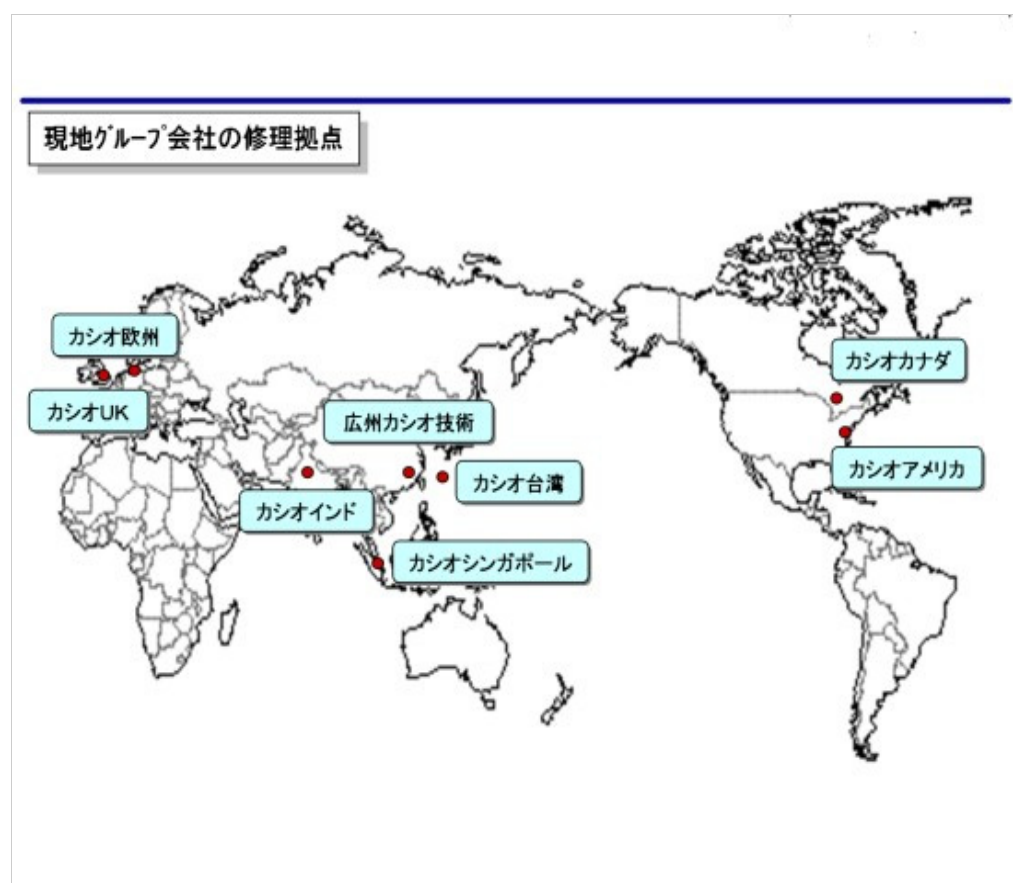
修理方法や修理部品調達方法の改善を通じてコストを抑えることにより、常に適正な修理料金を実現できるよう努めています。また2011年度は東日本大震災の発生に伴い、被災された地域の方々への支援策として個人向け製品の通常修理料金を、９月末までの６ヶ月間一律半額にて対応致しました。

今後ともお客様本位の適正な料金を目指し企業努力していきます。

海外修理サービス

海外においては、現地グループ会社8社および修理協力会社の728社の合計736社で全世界のカシオ商品の修理を行っています。

海外のお客様に対しても質の高い修理サービスが受けられるように、修理技術の習得と技術レベルの向上のために、世界の各地域ごとに定期的に技術講習会を開催するとともに、各修理拠点での修理時間、品質、コストなどを常に調査し改善に取り組んでいます。

また、CS（お客様満足）の向上に向けた三大CS活動の取り組みを全世界に浸透させるため、世界各国のサービス責任者を地域別に招集した会議を定期的に開催しています。2011年度においては中国、インド、ロシアにて開催いたしました。

現地グループ会社の修理拠点

技術講習（欧州）

サービス責任者会議（インド）

製品の安定供給

私たちの第一の使命は、お客様が欲しいと思う商品を欲しい時にお届けする事です。そのために、グローバルサプライチェーンを強化し、最新の商品を途切れる事なく供給し続けるように努めています。

製品の安定供給の考え方

製造業にとって、お客様に対する製品の安定供給は、お客様の満足、支持をいただくために最も重要な責任のひとつです。

カシオの使命は、独創的な商品を通して、お客様に喜びと感動をお届けすることであり、そのために以下の方針を掲げています。

製品安定供給の方針

1. ITを駆使し、サプライチェーン（部材調達～生産～物流～販売～サービス）の合理化により、生産リードタイムの短縮と計画実行精度を向上させる
2. 部材供給企業と良好な協力関係を構築し、安定した材料調達を確保する
3. 生産活動における様々なリスク要因に対して柔軟性を確保する為に
   ・１品目２拠点（以上）での生産体制構築
   ・カシオグループ工場の複数品目化推進
   ・主要機構部品製造のインハウス化、インライン化
   を推進する

需要の変化に素早く対応する供給ネットワーク

電子辞書の学販（学校、先生、生徒）向け商品のように、需要が春先に集中するシーズン商品では販売計画精度を出す事は難しくなります。一方で、基幹となる部品（半導体、表示デバイスなど）の調達リードタイムは市場で決まっていて、長期の手配が必要になります。

そこでカシオは、販売チャンスロスを最小限にするためのいろいろな工夫を行い、マーケットシェアの拡大に取り組んできました。

そのひとつが、生産拠点とカシオでパラレルにサプライチェーンマネジメントシステム（SCM）を運用する事で、シミュレーションのスピードアップを図っています。

営業部門が立案した販売計画に基づき、生産拠点で生産工程能力シミュレーションを行い、人員計画の見直し、必要な設備治工具の手配を行うと同時に、資材調達部門では資材情報(納入情報)と営業の機種優先情報を週次の最新情報で更新し、タイムリーな生産出荷指示を行っています。

電子辞書では、ベースモデルを共通化（プラットフォーム化）して生産（一次組立）しておき、モデル固有の仕様（辞書コンテンツ、表面パネル、入力キー仕様など）を出荷直前に決定（二次組立）し、短納期でお客様の需要の変化に対応できるようにしました。

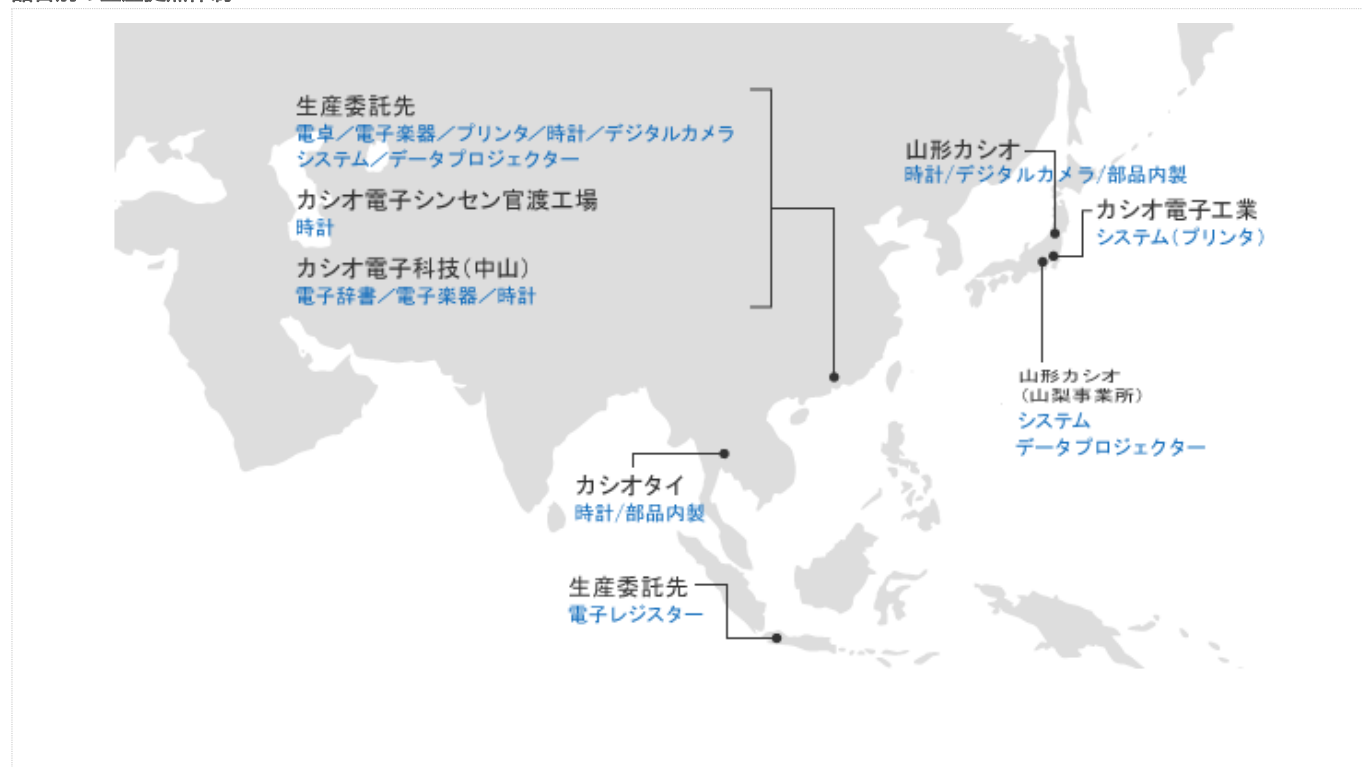
従来は出荷の3カ月前にすべての部品調達を行っていましたが、プラットフォーム化により、最終製品仕様の決定を出荷の2週間前までリードタイムを短縮する事ができ、不用資産の圧縮にも貢献しています。

さらにデジタルカメラでは、営業・調達・生産の全ての部門で、「週次」でＳＣＭを運用して競合・変化の激しいマーケットへの対応を行っています。

生産リスク分散とコア部品内製化

ひとつの拠点が複数の品目の生産に対応し、どの商品に対しても生産できる拠点を2カ所確保する事によって、安定供給を実行しています。

また、新たに発生する技術の保持および部品の調達リスクを軽減するために部品の内製化の拡大を図っています。

品目別の生産拠点体制

2011年10月に発生したタイの洪水では、カシオタイの工場（パトゥムタニ県ナワナコン工業団地）も浸水被害を受けましたが、供給責任を果たすべく、カシオグループの総力を挙げて、日本や中国の生産拠点にて代替生産を行うとともに、タイの別の地区（ナコンラチャシマ県）にて操業準備中であった工場を早期に立ち上げ稼動いたしました。当該タイの新工場は、洪水被害を受けにくい高台に位置し、今後、部品の内製化を進めるほか、生産品目も拡大し、カシオグループの主要生産拠点の１つとして、生産機能を高めていく予定です。

しかしながら、今回のタイの洪水により、さまざまな課題が浮き彫りになりました。これらを踏まえ、カシオグループでは、現在、海外生産拠点のBCPの見直しを行っています。